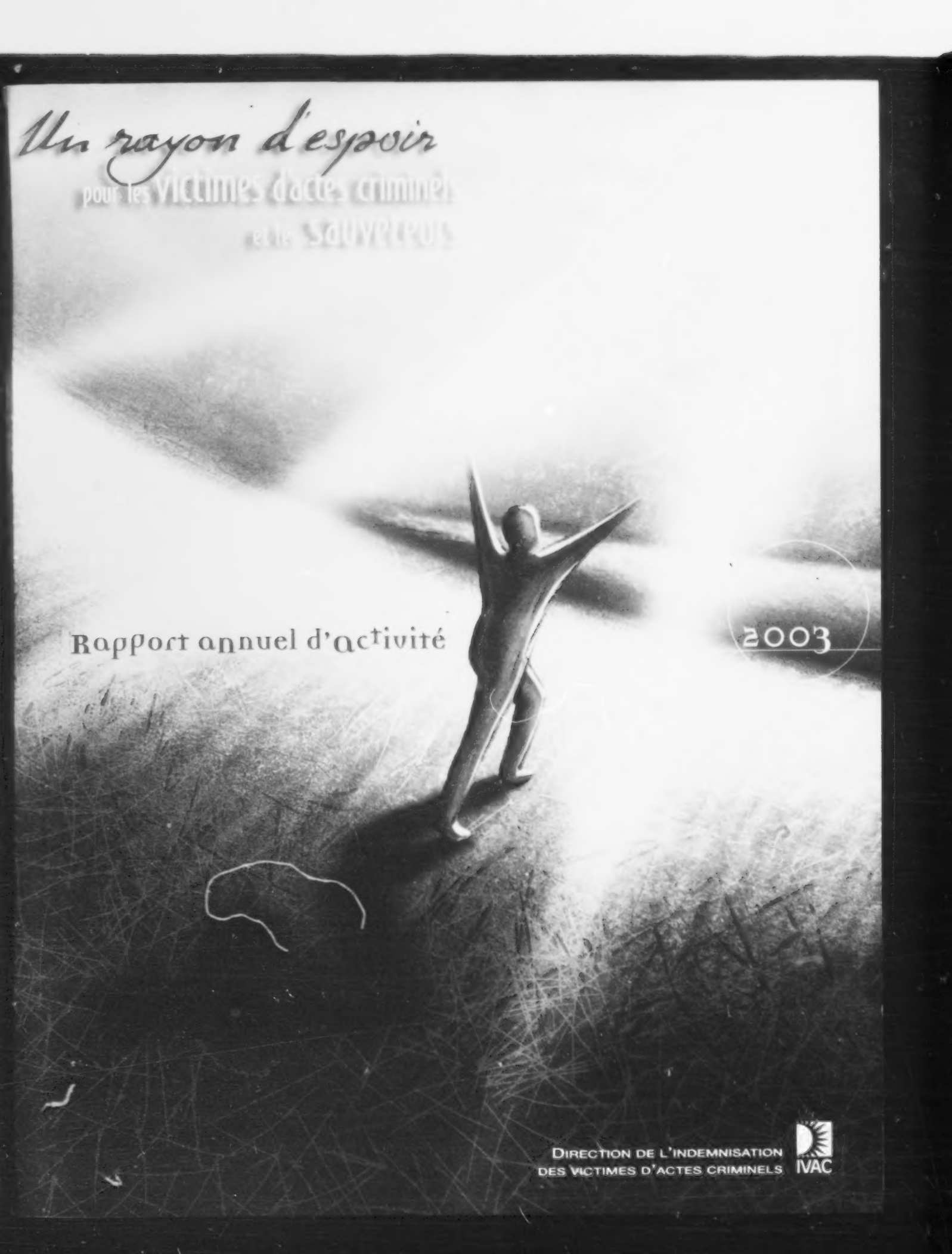
Un rayon d'espoir

pour les victimes d'actes criminels

et les survivants



Rapport annuel d'activité 2003

Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels

IVAC

105-00061/

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre, tel que nous l'a remis son président du conseil d'administration et chef de la direction, le Rapport annuel d'activité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*, pour l'année 2003.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre haute considération.

Le ministre de la Justice et procureur général,
Jacques Dupuis

La ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration,
Michelle Courchesne

Monsieur Jacques Dupuis
Ministre de la Justice et procureur général

Madame Michelle Courchesne
Ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Gouvernement du Québec

Monsieur et Madame les Ministres,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel d'activité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*, pour l'année 2003.

Veuillez agréer, Monsieur et Madame les Ministres, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le président du conseil d'administration et chef de la direction,
Jacques Lamonde

IVAC

Indemnisation des victimes d'actes criminels

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CSST)

Jacques Lamonde
Président du conseil d'administration et chef de la direction

DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC)

Jean Ranger
Directeur

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

La forme masculine utilisée dans ce rapport désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal — 2e trimestre 2004
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-42723-8
ISSN : 0837-600X

Réalisation : Direction de l'IVAC
Collaboration : Direction des communications, Direction du financement
Révision linguistique et production : Direction des communications
Conception graphique et infographie : Guy Pilotte communication design inc.
Impression : Imprimerie Héon et Nadeau Ltée

Mot du directeur

Au fil des ans, la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) a constamment révisé ses façons de faire afin de mieux adapter ses services à la situation particulière des personnes victimes d'actes criminels et de celles ayant accompli un acte de civisme.

C'est dans cet esprit d'amélioration qu'un cadre de référence en intervention a vu le jour en 2003. Cette nouvelle approche vise, d'une part, à accélérer notre processus d'assistance et d'intervention auprès d'une clientèle en difficulté et, d'autre part, à moduler nos niveaux de services en fonction des besoins personnalisés de la clientèle. Mais aussi, ce cadre de référence tend à faire participer davantage le client à sa démarche de rétablissement et à inciter nos différents partenaires à la concertation en vue d'atteindre un objectif commun :

offrir des services
afin d'atténuer les conséquences
de l'événement traumatique
et accompagner le client
dans sa démarche de rétablissement.

Je suis particulièrement fier du haut degré de participation des employés de la Direction de l'IVAC à l'élaboration de ce cadre de référence et je tiens à les remercier. Au cours de 2004, nous verrons à sa mise en œuvre au sein des équipes de travail.

Nul doute qu'il s'agit d'un vaste processus de changement organisationnel qui misera sur une responsabilisation partagée entre différents acteurs : les clients, les intervenants de la Direction de l'IVAC, les organismes publics et d'aide aux victimes d'actes criminels, nos partenaires et nos fournisseurs de services professionnels.

Le directeur de l'indemnisation des victimes d'actes criminels,
Jean Ranger

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels

La *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* existe depuis le 1er mars 1972 au Québec. En promulguant cette loi, l'État québécois se responsabilisait par rapport aux problèmes sociaux causés par la criminalité grandissante sur son territoire et, par le fait même, à l'égard des victimes de violence. Trop souvent, ces victimes ne pouvaient obtenir réparation des préjudices qu'elles subissaient, l'agresseur étant insolvable ou introuvable dans la majorité des cas.

Dès lors, les personnes victimes de violence et ayant subi une lésion corporelle, un choc psychologique ou nerveux à la suite d'un acte criminel pouvaient bénéficier des avantages prévus par cette loi. Depuis son adoption, le nombre de citoyens indemnisés n'a cessé de croître. En effet, 148 demandes de prestations ont été acceptées en 1972, comparativement à 3062 demandes en 2003. Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 65 000 demandes de prestations et des indemnités totalisant 627 millions de dollars ont été versées.

Dans le même esprit, l'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la *Loi visant à favoriser le civisme*. Ainsi, toute personne portant secours à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi.

En novembre 2003, le gouvernement du Québec rendait un hommage public à 23 citoyens pour les actes de civisme exceptionnels qu'ils avaient accomplis au cours de l'année 2002. C'est à l'occasion de l'hommage au civisme, présidé par la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, que sept médailles du civisme et 16 mentions d'honneur ont été remises.

Au sein de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) analyse l'admissibilité et assure le traitement des demandes de prestations que lui présentent les citoyens.

À quelques exceptions près, les prestations payables aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs conformément à ces deux lois sont les mêmes que celles que prévoit la *Loi sur les accidents du travail* (L.R.Q., chap. A-3). Les avantages offerts aux réclamants comprennent l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

La Direction de l'IVAC répond de ses activités, en ce qui concerne la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels*, au ministre de la Justice et procureur général. En ce qui concerne la *Loi visant à favoriser le civisme*, elle fait rapport de ses activités à la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Les frais engagés pour l'application de ces deux lois sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant des ministères visés.

En 30 ans, la Direction de l'IVAC a reçu près de 65 000 demandes de prestations et versé des indemnités totalisant 627 millions de dollars.

En 30 ans,
la Direction de l'IVAC
a reçu près de
65 000 demandes
de prestations
et versé des indemnités
totalisant 627 millions
de dollars.

Table des matières

Revue de l'année

Faits saillants de l'année 2003 8
Activités des services 12
Organigramme 19

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle 20
Prestations et frais d'administration 29

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle 30
Prestations et frais d'administration 34

TableAux

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle

1 Répartition des victimes selon le sexe et l'âge 21
2 Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime 22
3 Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime 23
4 Répartition des mobiles des crimes selon le sexe de la victime 24
5 Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime 24

Indemnisation

6 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime 25
7 Demandes de prestations étudiées 25
8 Répartition des demandes de prestations étudiées par région 26
9 Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du *Code criminel* énumérés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC* 27
10 Répartition des demandes de prestations rejetées 28
11 Total des prestations et des frais d'administration 29
12 Types de prestations versées en 2003 29

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

13 Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge 31
14 Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur 31

Indemnisation

15 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur 32
16 Demandes de prestations étudiées 32
17 Répartition des demandes de prestations étudiées par région 33
18 Répartition des demandes de prestations rejetées 33
19 Total des prestations et des frais d'administration 34
20 Types de prestations versées en 2003 34

Faits saillants de l'année 2003

Cadre de référence en intervention

Durant le premier semestre de l'année, les spécialistes en indemnisation et en réadaptation de la direction ont élaboré un cadre de référence en intervention. Cette approche permet d'améliorer le service à la clientèle en plaçant les besoins exprimés par cette dernière au centre des interventions. Elle vise à lui offrir un niveau de services modulé en fonction de ses besoins particuliers – qu'ils soient physiques, psychologiques, financiers ou sociaux. En outre, elle permet d'intervenir plus rapidement auprès des clients afin de favoriser le maintien de leur autonomie et de leurs capacités. Globalement, les objectifs recherchés consistent :

à fournir rapidement des services au client, parfois même préalablement à l'admissibilité de sa demande de prestations;
à diminuer de façon générale les délais de traitement des dossiers;
à responsabiliser le client quant à sa démarche de rétablissement;
à miser sur la capacité résiduelle du client afin de réduire la durée de son invalidité;
à travailler en réseau (équipe soignante, employeur, entourage, etc.).

Cette nouvelle approche de traitement des dossiers touchera autant les dossiers des personnes victimes d'actes criminels que les dossiers de celles ayant accompli un acte de civisme. Depuis la fin de 2003, différentes mesures administratives sont mises de l'avant afin de planifier la mise en œuvre de ce cadre de référence prévue pour 2004.

Afin d'appuyer la mise en application de ce nouveau processus de traitement des dossiers, le formulaire de *Demande de prestations* présentera une nouvelle facture et comportera des questions supplémentaires permettant de mieux cerner les conséquences de l'acte criminel ou de civisme pour le réclamant et ses différents besoins (médicaux, sociaux, financiers, etc.).

Admissibilité et accès aux services

S'inspirant des pratiques de la CSST, la Direction de l'IVAC poursuit son objectif d'optimisation du traitement des dossiers de sa clientèle en préconisant une approche de simplification du processus d'admissibilité et d'accès aux services.

D'ailleurs, cette approche sous-tend la méthode de répartition des dossiers instaurée en juin 2002 au Service de l'admissibilité légale. Cette méthode avait alors permis d'accroître la proportion des dossiers dont l'admissibilité pouvait être déterminée le jour même sur simple appréciation des renseignements contenus dans le dossier. En 2001, cette proportion était d'environ 15 %, tandis qu'en 2002 elle était de 30 %. En 2003, l'admissibilité de 48 % des dossiers a été déterminée le jour même une fois le dossier constitué.

Parallèlement, la direction a réduit le recours aux enquêtes pour fins d'admissibilité légale. Cette nouvelle approche, témoignant encore ici d'une volonté de souplesse et d'accélération du processus d'admissibilité, a fait en sorte de réduire le recours aux enquêtes de 30 % en 2003.

Comme par le passé, dans un souci de favoriser l'accès rapide de la clientèle à des services essentiels, la direction a permis à 260 personnes de bénéficier d'une intervention précoce dans leur dossier, avant même que le processus d'admissibilité légale ne soit terminé. Les demandes d'intervention précoce faites par la clientèle ont été accueillies positivement dans 70 % des cas. Cette mesure d'exception est réservée aux personnes qui, en raison d'un événement récent, éprouvent des difficultés majeures à fonctionner et ne bénéficient d'aucun soutien.

Somme toute, les différentes mesures mises en œuvre permettent d'améliorer globalement la qualité du service à la clientèle, tout en allégeant les procédures administratives. À cet égard, ces mesures s'inscrivent dans l'esprit qui animera la mise en application du cadre de référence en intervention en 2004.

Une approche visant à intervenir plus rapidement auprès des clients afin de favoriser le maintien de leur autonomie et de leurs capacités.

Une approche visant à intervenir plus rapidement auprès des clients afin de favoriser le maintien de leur autonomie et de leurs capacités.

Déclaration de services

La Direction de l'IVAC a rendu publique en juin 2003 sa déclaration de services aux clients. Cette déclaration reflète la volonté de la direction de servir ses clients avec respect, professionnalisme et équité. Au total, 14 engagements en matière de prestation des services et de qualité des relations avec la clientèle y sont énoncés.

RESPECT

Vous répondre avec rapidité et courtoisie.

Nous nous identifions clairement au moment de répondre à votre appel.

Nous vous accueillons avec courtoisie et demeurons polis en toutes circonstances.

Être à l'écoute de vos besoins.

Nous prenons le temps de vous écouter et nous vous accordons toute l'attention que votre situation exige.

Nous nous assurons que vous avez bien compris nos explications et les règles qui régissent les régimes d'indemnisation des victimes d'actes criminels et des sauveteurs.

Nous vous rappelons dans un délai de deux jours ouvrables.

Nous nous assurons de la protection des renseignements que vous nous confiez.

PROFESSIONNALISME

Créer un climat de confiance mutuelle.

Nous employons un langage simple, clair et compréhensible dans nos communications verbales et écrites.

Élaborer des solutions personnalisées et efficaces.

Nous mettons à votre disposition toute l'information dont vous avez besoin pour prendre une décision, exercer vos droits et assumer vos responsabilités.

Nous vous informons de toutes les étapes importantes du traitement de votre dossier.

Nous vous renseignons sur la marche à suivre lorsque vous demandez la révision de l'une de nos décisions.

Nous vous fournissons, au moment où vous en avez besoin, des renseignements clairs et complets.

Notre personnel a les connaissances et les compétences nécessaires pour bien vous servir.

ÉQUITÉ

Rendre des décisions dans le respect de vos droits.

Nous nous efforçons de satisfaire vos besoins, dans le respect des lois et règlements.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Si vous considérez que nous avons manqué à nos engagements ou si vous avez des commentaires à formuler sur nos services, n'hésitez pas à en faire part au personnel de la Direction de l'IVAC.

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de cette démarche, vous pouvez vous adresser à la Direction des relations avec les clientèles de la CSST au 1 800 667-7585. Son personnel communiquera avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'une plainte au sujet de la qualité de nos services.

À l'écoute de nos clients

Toujours dans un souci d'amélioration de ses services, la direction a instauré une procédure de traitement des plaintes au sujet de la qualité de ses services. Ainsi, tout client insatisfait ou qui désire des renseignements sur l'évolution de son dossier peut communiquer avec la personne responsable du traitement des plaintes. Ces demandes sont traitées avec diligence, dans un délai de deux jours ouvrables, et des correctifs sont apportés si nécessaire.

Le développement des compétences

Afin de fournir des services de qualité, la Direction de l'IVAC mise sur la formation de son personnel. Ainsi, 14 employés ont bénéficié à l'interne d'une formation d'initiation à la tâche adaptée à leur profil professionnel.

Dans la foulée de l'intégration de ces nouveaux employés, la Direction de l'IVAC encourage aussi l'acquisition de nouvelles connaissances grâce à la formation professionnelle continue. Ainsi, tout au cours de l'année, une cinquantaine d'employés ont suivi des formations axées sur différentes problématiques en matière d'intervention médico-sociale. À titre d'exemple, six employés ont participé à une formation sur les problèmes liés à la douleur chronique donnée par le Centre de la douleur de Montréal, six ont assisté au Congrès en santé mentale et psychiatrie organisé par le Centre hospitalier Pierre-Janet, à Gatineau, sept ont bénéficié d'une formation sur l'intervention médico-sociale auprès des victimes d'actes criminels offerte par la Régie régionale de la santé et des services sociaux (RRSSS) de Montréal-centre, six ont assisté à une formation portant sur les drogues du viol offerte par le Y des femmes, et enfin, deux employés ont pris part au 1er Colloque sur la maltraitance des enfants et des adolescents organisé par le Centre hospitalier universitaire (CHU) mère-enfant.

D'autres employés ont suivi des formations de nature plutôt administrative, entre autres sur la gestion de projets et sur l'élaboration et l'animation d'activités de perfectionnement.

La présence dans le milieu

Les membres du personnel continuent à participer activement aux réunions et aux comités des tables de concertation sur les personnes victimes de crimes à caractère sexuel et de violence conjugale.

À ce propos, la Direction de l'IVAC, les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale de Montréal et le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) ont signé, en 2003, un protocole d'entente sur l'installation d'un système d'alarme (protocole ISA). Cet accord vise à offrir gratuitement un dispositif de sécurité aux femmes ayant reçu des services d'une maison d'hébergement. Les frais de raccordement à une centrale de surveillance pour une période d'un an sont également payés par la Direction de l'IVAC. En cas d'urgence, la centrale de surveillance communique avec le SPVM pour une intervention rapide. L'an dernier, ces équipements ont été installés dans la nouvelle résidence d'une vingtaine de femmes victimes de violence conjugale.

Enfin, le personnel de la direction a poursuivi ses rencontres avec les intervenants des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), des CLSC, de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes et des services de police afin de consolider les liens avec ces partenaires.

Activités des services

La Direction de l'IVAC est constituée de l'équipe de soutien à la direction, du Service de l'admissibilité légale, des Services spécialisés et du Service administratif.

L'équipe de soutien à la direction

L'adjointe au directeur de l'IVAC

L'adjointe au directeur de l'IVAC coordonne le fonctionnement de différents comités et favorise, par ses interventions, les relations harmonieuses entre les différents services de la direction. Elle est également responsable de l'application de la politique de sécurité des employés, qui vise à favoriser des échanges avec la clientèle dans un climat de respect mutuel. Jusqu'en juin 2003, dans l'exercice de son rôle de soutien au directeur de l'IVAC, l'adjointe a traité les plaintes provenant de la clientèle.

Les spécialistes en indemnisation et en réadaptation

En plus de soutenir et de conseiller l'équipe de gestion, ils maintiennent et fournissent une expertise en matière d'indemnisation et de réadaptation propice à l'amélioration continue des façons de faire des intervenants de la direction. À cette fin, ils conçoivent des activités de formation à l'intention des agents d'indemnisation et des conseillers en réadaptation.

Ces spécialistes doivent aussi concevoir, élaborer et tenir à jour l'ensemble des politiques et des procédures touchant l'indemnisation et la réadaptation des victimes d'actes criminels et des sauveteurs. En 2003, ils ont élaboré le cadre de référence en intervention afin d'améliorer le service à la clientèle.

Le Bureau médical

Les médecins et les psychologues exercent un rôle conseil de nature médicale ou paramédicale auprès des intervenants de la Direction de l'IVAC. À l'été 2003, un nouveau psychiatre-conseil s'est joint au Bureau médical.

Le Service de l'admissibilité légale

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel figurant dans l'annexe de la Loi ou d'un acte de civisme peut se prévaloir des mesures prévues par la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* ou par la *Loi visant à favoriser le civisme*. En cas de décès, les personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Ces mesures sont accordées :

- à la personne blessée directement ou tuée lors d'un acte criminel, selon une disposition prévue dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*;
- à la personne qui procède à l'arrestation d'un contrevenant ou qui prête assistance à un agent de la paix qui procède à une arrestation;
- à la personne qui prévient une infraction ou qui prête assistance à un agent de la paix qui prévient une infraction;
- au sauveteur blessé, décédé ou dont les biens sont endommagés en portant secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

Les services offerts aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs sont l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

Le Bureau médical

Le Service de l'admissibilité légale

Les services offerts aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs sont l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

Demande de prestations

Pour se prévaloir des mesures prévues par ces lois, toute victime, sauveteur ou réclamant doit remplir le formulaire de *Demande de prestations*. La demande doit être transmise dans l'année où surviennent le préjudice matériel, la blessure ou la mort de la victime ou du sauveteur.

On peut se procurer le formulaire à la Direction de l'IVAC et dans les bureaux régionaux de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). On le trouve également dans les endroits suivants : centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), centres jeunesse, hôpitaux, CLSC et postes de police.

Évaluation d'une demande

Toute demande est étudiée à la lumière du rapport de police et du rapport médical soumis par les organismes visés. Le premier établit la preuve de l'acte criminel et le second, la preuve de la blessure. Dès que le dossier est complet, les avocats du Service de l'admissibilité légale se prononcent sur la recevabilité de la demande.

Ils étudient la preuve contenue dans le dossier (rapports médicaux, psychosociaux et de police) ainsi que toute autre preuve obtenue à la suite d'une enquête ou d'une audition. Ils doivent également s'assurer que les blessures subies par la victime ou sa mort ne résultent pas de sa faute lourde (négligence grossière, provocation, participation à des activités illégales, etc.).

Si la demande est acceptée, le dossier est transmis aux Services spécialisés, qui évaluent les besoins de la personne et déterminent, le cas échéant, le type d'indemnités à lui verser et les services nécessaires à son rétablissement. En cas de refus de la demande, le réclamant insatisfait de la décision peut la contester. Ses droits d'appel sont précisés dans la décision qui lui est adressée.

Fort de l'expérience acquise en 2002, l'avocat responsable de la répartition des dossiers a poursuivi l'admissibilité rapide des demandes de prestations dont la recevabilité était claire. Cette méthode a permis de rendre des décisions le jour même dans 48 % des dossiers reçus en 2003.

Quant aux dossiers plus complexes, dans lesquels des démarches semblent nécessaires afin de documenter ou de compléter la preuve, ils sont transmis aux avocats du Service de l'admissibilité légale.

L'an dernier, conformément à la *Loi sur l'IVAC* et à la *Loi visant à favoriser le civisme*, 4677 demandes ont été étudiées. 3092 d'entre elles ont été acceptées et 894 ont été rejetées, principalement en raison de l'absence de preuve d'un acte criminel ou de l'existence d'une faute lourde commise par la victime. En outre, 691 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant. On observe une augmentation de 13,5 % du nombre de demandes étudiées en 2003 par rapport à 2002. Toutes les décisions ont été motivées et communiquées par écrit au réclamant. Les tableaux 7 et 16 précisent la répartition de ces décisions selon la loi applicable.

Les Services spécialisés

Ces équipes réunissent le personnel d'encadrement — les gestionnaires et les chefs d'équipe —, les agents d'indemnisation, les conseillers en réadaptation et le personnel de soutien. En 2003, l'effectif constitué d'agents d'indemnisation et de conseillers en réadaptation a connu une croissance de 20 %.

Ces intervenants veillent à assurer aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'ensemble des services auxquels ils ont droit. Ils visent la participation du client et sa responsabilisation par rapport à la démarche conduisant à son rétablissement.

Mesures dont peuvent se prévaloir les victimes et les sauveteurs

Pendant la période où le réclamant est incapable de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles, il reçoit 90 % du revenu net retenu.

Les frais suivants peuvent être remboursés :

- réadaptation physique (médicaments, traitements médicaux, etc.),
- réadaptation sociale (psychothérapie, frais de protection, etc.),
- réadaptation professionnelle (programmes de formation, de recyclage, etc.).

En outre, s'il subsiste des séquelles permanentes à la suite des traitements, le réclamant reçoit une rente mensuelle proportionnelle à son incapacité physique ou psychique.

Intervention précoce

Cette mesure d'exception est réservée aux personnes qui, en raison d'un événement récent, ont des difficultés majeures à fonctionner et ne bénéficient d'aucun soutien. Elle permet une intervention rapide auprès des clients ayant des besoins urgents, avant même que le processus d'admissibilité légale ne soit terminé. Les demandes faites par la clientèle concernent principalement le paiement d'un déménagement, de traitements de psychothérapie ou de physiothérapie ou l'obtention d'aide personnelle à domicile ou d'un dispositif de sécurité tel un système d'alarme. En 2003, 260 personnes ont bénéficié de cette mesure.

Remboursement à la suite d'un préjudice matériel

La victime d'un acte criminel ou un sauveteur ayant subi un préjudice matériel peut obtenir une indemnité, fixée selon certains critères, pouvant s'élever jusqu'à 1000 $.

En cas de décès

Les personnes à charge d'une victime ou d'un sauveteur décédé peuvent présenter une demande de prestations. Le montant de la rente qui peut leur être versé varie selon le nombre de personnes à charge.

Dans le cas d'un mineur décédé des suites d'un acte criminel, une indemnité de 2000 $ est accordée aux parents.

De plus, les frais de transport du corps sont remboursés jusqu'à concurrence de 500 $ et un montant de 600 $ est alloué pour les frais funéraires.

Le Service administratif

Le principal mandat du Service administratif consiste à offrir à l'ensemble du personnel de la direction le soutien nécessaire en matière de gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informatiques. Signalons la contribution des employés de bureau à des activités de soutien tels le traitement du courrier, l'ouverture de dossiers, les demandes d'expertises médicales, les autorisations de traitements de physiothérapie et d'ergothérapie ainsi que la gestion des rentes et des programmes spéciaux destinés à la clientèle.

L'effectif

En date du 31 décembre 2003, la Direction de l'IVAC comptait 63 employés permanents et 34 employés occasionnels, pour un total de 97. De ce nombre, 65 % appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 31 % à celle des professionnels et 4 % à celle du personnel d'encadrement. La proportion de femmes s'élevait à 75 %.

Le service à la clientèle

Le préposé aux renseignements joue un rôle essentiel dans l'accueil de la clientèle. Il permet d'établir un lien de confiance avec le client en prêtant une oreille attentive à ses besoins. Travailler en première ligne exige du doigté et de la rigueur pour transmettre l'information pertinente et recueillir celle permettant de compléter les dossiers en cours. La préoccupation première de la direction est d'offrir à la clientèle un service de qualité.

Tout au long de la dernière année, l'étroite collaboration établie au fil des ans entre les Services spécialisés et les préposés aux renseignements s'est poursuivie, permettant ainsi de transmettre rapidement au client l'information nécessaire sur le suivi de son dossier.

Au cours de l'exercice 2003, les préposés aux renseignements ont reçu plus de 72 370 appels téléphoniques; ils ont répondu à 86 % de ces appels dans un délai de moins de 60 secondes. Les préposés aux renseignements ont transmis plus de 4200 formulaires de demande de prestations à la clientèle. En outre, 3351 visiteurs se sont présentés dans les locaux de la direction. Ceci témoigne de la volonté de l'organisation d'établir un contact direct avec sa clientèle.

L'aménagement des espaces de travail

L'accroissement de l'effectif a amené la direction à acquérir en cours d'année des espaces additionnels pour répondre adéquatement à ses besoins.

Les activités informatiques

La migration vers le système d'exploitation Windows XP et le déploiement de nouveaux ordinateurs se sont révélés, en 2003, des activités charnières au chapitre de l'informatique.

Ces changements ont simplifié la navigation et accru l'accessibilité à certains logiciels. À titre d'exemple, une nouvelle application informatique permettant de traiter les messages téléphoniques reçus par les préposés aux renseignements à l'intention des agents d'indemnisation et des conseillers en réadaptation a pu être implantée en fin d'année.

L'analyste en informatique a soutenu l'équipe de gestion de la direction en produisant des statistiques opérationnelles sur les activités administratives ou en jouant un rôle conseil dans certains dossiers organisationnels, dont celui du cadre de référence en intervention. Pour sa part, la technicienne en informatique a offert un soutien technique au personnel de la direction et a géré le parc informatique. La gestion de la sécurité informatique et l'amélioration des systèmes ont été assurées par ces deux employés.

Les activités de communication interne et externe

La responsable des communications a répondu à plus de 450 demandes de renseignements et de documentation en 2003. Plus de 29 000 publications (dépliants, affiches, etc.) ont été expédiées à des organismes publics et d'aide aux victimes d'actes criminels ainsi qu'à des services policiers et judiciaires.

La responsable a également agi à titre de porte-parole de la direction auprès des médias d'information. En 2003, les journalistes ont présenté une quarantaine de demandes d'information ou d'entrevues, la plupart ont mené à des reportages à la télévision et à la radio ou à des articles dans les journaux. Plusieurs entrevues visaient à expliquer la portée des interventions de la direction dans des dossiers médiatisés. La direction a poursuivi ses activités de sensibilisation auprès du grand public et de ses partenaires du réseau de la santé et des services sociaux à l'occasion d'événements promotionnels.

Au chapitre des communications internes, le nouveau bulletin électronique *Notre monde* a vu le jour à l'été 2003. Son objectif premier consistait à créer chez le personnel un sentiment d'appartenance, tout en l'informant sur les dossiers de l'heure.

En fin d'année, la Direction de l'IVAC a participé à une enquête pancanadienne menée par Statistique Canada. Cette enquête visait à dresser un profil des organisations de services aux victimes d'actes criminels, y compris les services qu'elles offrent, et un profil des clients qu'elles servent.

On visite le www.ivac.qc.ca

Le site Web de la Direction de l'IVAC est en ligne depuis octobre 2003. D'un seul clic, les internautes accèdent maintenant à toute l'information utile sur le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels et des sauveteurs.

De consultation facile, ce site renseigne sur les critères d'admissibilité au régime et sur les indemnités et les services offerts par la Direction de l'IVAC. Il comprend aussi une section regroupant les publications (dépliants, rapports annuels d'activité et déclaration de services) et les formulaires les plus couramment utilisés par la clientèle. Ces documents peuvent être imprimés à partir de cette page. Les coordonnées de ressources communautaires, de lignes d'écoute téléphonique et de services d'aide aux personnes victimes d'actes criminels viennent enrichir le site. Les personnes victimes peuvent ainsi obtenir de l'aide en tout temps pour répondre à leurs besoins.

La Division des enquêtes

Le mandat de cette division consiste à mener des enquêtes à la demande d'un avocat du Service de l'admissibilité légale afin de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration d'un crime. Ces compléments d'information, qui sont parfois jugés nécessaires, permettent de faire une appréciation juste et raisonnable de la preuve figurant dans le dossier et ainsi de mieux appliquer les critères d'admissibilité aux mesures prévues par la loi.

En 2003, le service a effectué 544 enquêtes au cours desquelles les enquêteurs ont rencontré les victimes, les témoins ou tout autre informateur lié à l'incident. Parallèlement, 688 enquêtes téléphoniques ont été effectuées auprès des services policiers.

Afin de mener à bien la poursuite de ses enquêtes, la division doit miser sur la collaboration des corps de police du Québec, des centres jeunesse et des différents organismes provinciaux et fédéraux.

Le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

Au cours de l'exercice 2003, le bureau a reçu 856 demandes de révision et de reconsidération administrative, soit une augmentation de 10 % par rapport à l'année précédente.

Révision administrative

En cours d'année, 632 décisions ont été rendues. Les principaux motifs de contestation concernent la durée et le taux des indemnités pour incapacité temporaire et permanente. Pour ce qui est de l'admissibilité légale des demandes, les contestations portent sur l'absence de preuve d'un acte criminel, sur la notion de faute lourde et sur certains autres critères de recevabilité. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans une proportion de 70 % des cas et modifiées dans 30 % des cas.

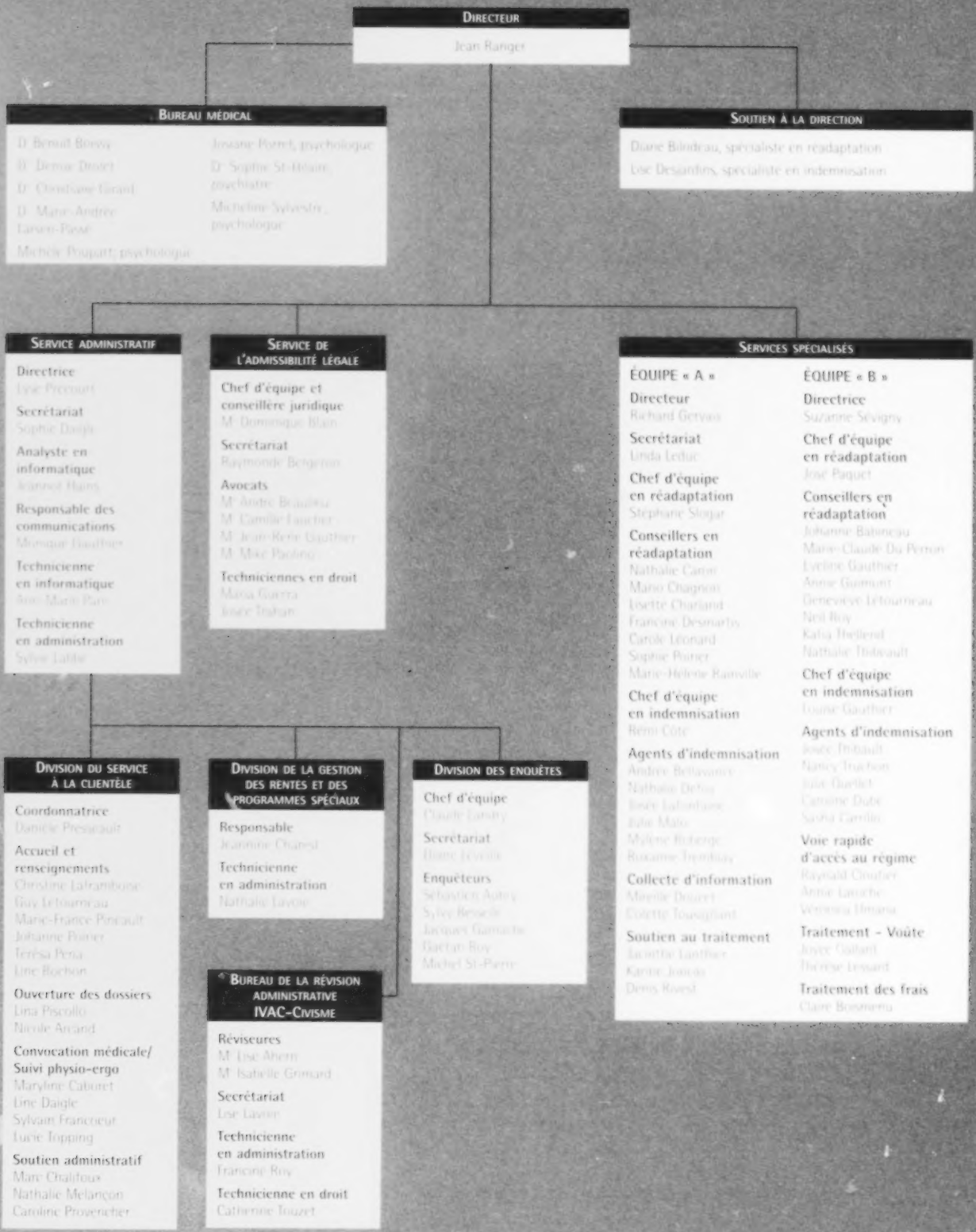
Ces décisions peuvent être contestées auprès du Tribunal administratif du Québec (TAQ). Les décisions rendues par ce tribunal sont sans appel.

Reconsidération administrative

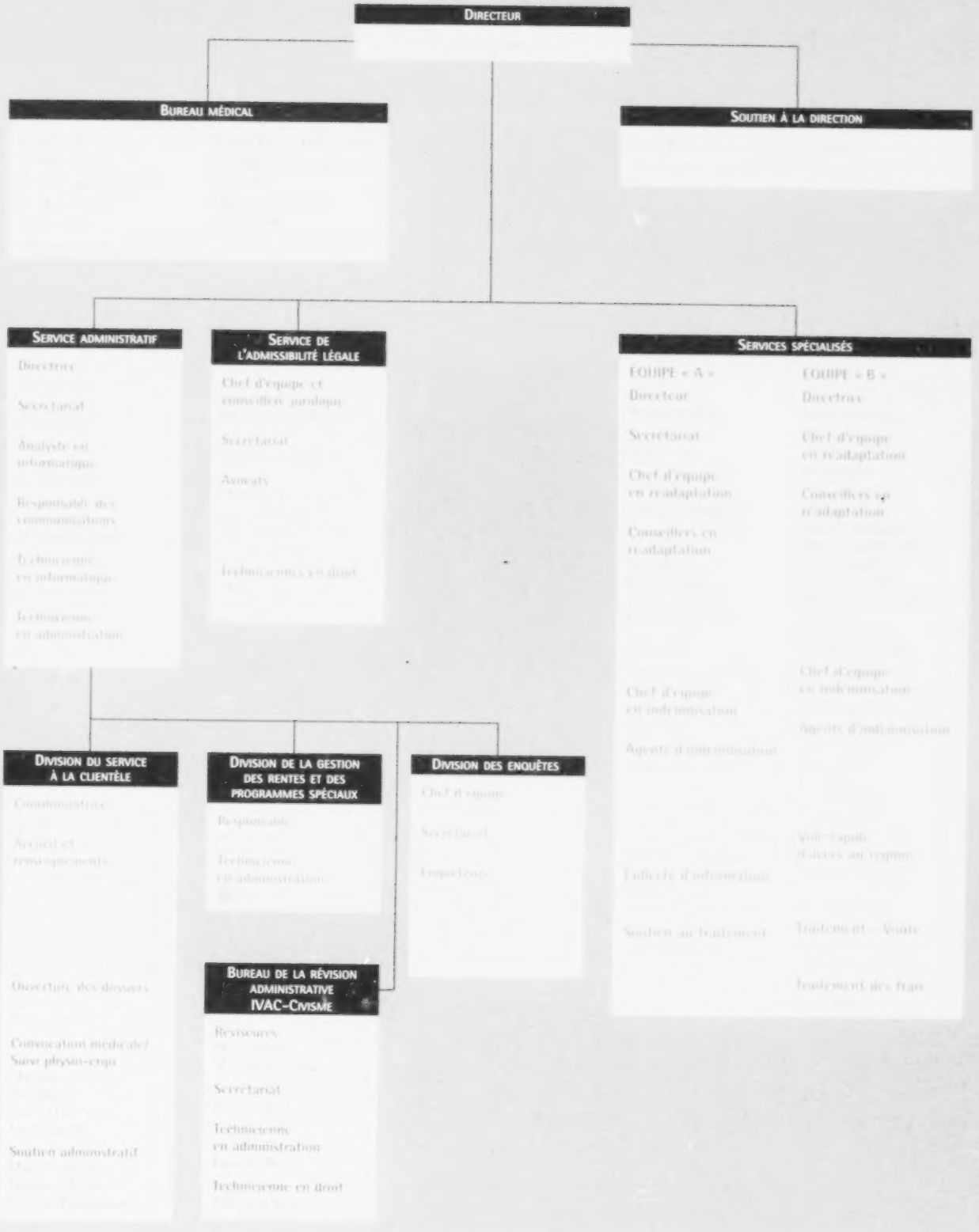
Les demandes de reconsidération administrative sont examinées par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme. Ces demandes concernent principalement les décisions rendues sur le remboursement des frais d'assistance médicale et les mesures de réadaptation sociale.

Au cours de l'année 2003, 186 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans une proportion de 80 % des cas et modifiées dans 20 % des cas. Les décisions rendues sont sans appel.

Organigramme



Organigramme



Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle

Du 1er janvier au 31 décembre 2003, la Direction de l'IVAC a reçu 4575 nouvelles demandes de prestations – soit une augmentation de 7 % des demandes de prestations par rapport à 2002 – provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 4635 demandes ont été étudiées; 3062 d'entre elles ont été acceptées et 887 ont été rejetées. En outre, 686 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant (voir le tableau 7). On note une augmentation de 13,5 % du nombre de demandes étudiées en 2003.

Les sommes versées à titre d'indemnités aux victimes d'actes criminels et à leurs personnes à charge totalisent 58 469 546 $ (voir le tableau 11). Le salaire maximal assurable était fixé à 53 500 $ en 2003.

On observe que sensiblement plus de femmes (57 %) que d'hommes ont été victimes d'actes criminels (voir le tableau 1).

Les principaux actes criminels commis envers les femmes sont des voies de fait dans 37 % des cas, des agressions à caractère sexuel* dans 36 % des cas, des agressions armées dans 14 % des cas et des vols qualifiés dans 6 % des cas. On compte aussi 27 femmes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

Pour leur part, les hommes ont été victimes d'agressions armées dans 44 % des cas, de voies de fait dans 24 % des cas, d'un vol qualifié dans 10 % des cas et d'agressions à caractère sexuel dans 11 % des cas. En outre, on compte 35 hommes victimes de meurtre ou d'homicide involontaire (voir le tableau 2).

On observe également que 30 % des personnes victimes étaient âgées de moins de 18 ans au moment de l'acte criminel; elles ont subi des agressions à caractère sexuel dans 61 % des cas.

Quant aux actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans et de 36 à 64 ans, ils comptent respectivement pour 33 % et 34 % des cas. Les voies de fait, les agressions armées, les agressions sexuelles et les vols qualifiés sont les principaux actes criminels commis. Pour ce qui est des personnes âgées, elles constituent 3 % des victimes, principalement de vols qualifiés (voir le tableau 3).

*Les agressions à caractère sexuel comprennent les actes criminels suivants : viols, agression sexuelle, agression sexuelle armée et agression sexuelle grave.

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel commis contre la personne peut être indemnisée. Si elle décède, ses personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Tableau 1

Répartition des victimes selon le sexe et l'âge

Groupe d'âge[1]	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
0 - 6 ans	133	95	228
7 - 12 ans	266	116	382
13 - 17 ans	189	128	317
18 - 35 ans	510	488	998
36 - 64 ans	599	435	1 034
65 ans ou plus	57	46	103
Total	**1 754**	**1 308**	**3 062**

(1) Les statistiques sont compilées selon l'âge de la personne qui, au moment de l'acte criminel et non pas au moment de la réception de la demande de prestations.

(2) Au cours des années précédentes, les données étaient présentées globalement pour les personnes de 0 à 17 ans. Trois groupes d'âge, de 0 à 6 ans, de 7 à 12 ans et de 13 à 17 ans, ont été introduits.

Quant aux actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans et de 36 à 64 ans, ils comptent [illegible]

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel commis contre la personne peut être indemnisée. Si elle décède, ses personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

TABLEAU 1

Répartition des victimes selon le sexe et l'âge

Groupe d'âge	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
0 - 6 ans	133	95	228
7 - 12 ans	266	116	382
13 - 17 ans	189	128	317
18 - 35 ans	510	488	998
36 - 64 ans	599	435	1 034
65 ans et plus	57	46	103
Total	1 754	1 308	3 062

Tableau 2

Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime

	Nombre de demandes acceptées		
Actes criminels[1]	Femmes	Hommes	Total
Crime au moyen d'une substance explosive	0	1	1
Braquer une arme à feu	15	14	29
Inceste	13	0	13
Lésions corporelles par négligence criminelle	0	1	1
Meurtre	26	30	56
Homicide involontaire	1	5	6
Tentative de meurtre	17	31	48
Administrer un poison	0	1	1
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	1	1
Voies de fait	655	311	966
Agression armée	243	580	823
Voies de fait graves	22	48	70
Infliction illégale de lésions corporelles	9	4	13
Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	1	1
Agression sexuelle	589	133	722
Agression sexuelle armée	20	1	21
Agression sexuelle grave	4	0	4
Enlèvement	3	1	4
Séquestration illégale	13	2	15
Vol qualifié	102	126	228
Intimidation par la violence	14	2	16
Métait	1	0	1
Crime d'incendie	4	3	7
Crime d'incendie entraînant une perte de vie	0	1	1
Art. 30, *Loi sur l'IVAC*	2	7	9
Art. 3c, *Loi sur l'IVAC*	1	4	5
Total	1 754	1 308	3 062

Tableau 3

Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime

	Âge[1]						
Actes criminels[2]	0 - 6[3]	7 - 12[3]	13 - 17[3]	18 - 35	36 - 64	65 ou +	Tous les âges
Crime au moyen d'une substance explosive	0	0	0	0	1	0	1
Braquer une arme à feu	0	4	3	7	13	2	29
Inceste	1	4	6	1	1	0	13
Lésions corporelles par négligence criminelle	0	0	1	0	0	0	1
Meurtre	5	3	1	18	25	4	56
Homicide involontaire	0	0	0	1	3	2	6
Tentative de meurtre	2	5	1	18	19	3	48
Administrer un poison	0	0	0	0	1	0	1
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	0	0	1	0	0	1
Voies de fait	66	81	62	315	417	25	966
Agression armée	12	14	56	294	324	23	823
Voies de fait graves	8	1	7	32	21	1	70
Infliction illégale de lésions corporelles	0	0	0	7	5	1	13
Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	0	1	0	0	0	0	1
Agression sexuelle	172	256	161	116	54	3	722
Agression sexuelle armée	0	4	1	7	9	0	21
Agression sexuelle grave	0	0	0	2	2	0	4
Enlèvement	0	0	0	2	1	0	4
séquestration illégale	0	3	3	1	8	0	15
Vol qualifié	0	1	14	60	115	38	228
Intimidation par la violence	0	2	1	6	6	0	16
Métal	0	0	0	1	0	0	1
Crime d'incendie	1	1	0	2	3	0	7
Crime d'incendie entraînant une perte de vie	1	0	0	0	0	0	1
Art. 2b, Loi sur l'IVAC	0	0	0	5	3	1	9
Art. 2c, Loi sur l'IVAC	0	0	0	2	3	0	5
Total	**228**	**382**	**317**	**998**	**1034**	**103**	**3062**

Tableau 4

Répartition des mobiles des crimes selon le sexe de la victime

Mobiles	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
Crime d'intérêt	6	10	16
Crime irrationnel	139	195	334
Délit sexuel	640	137	777
Discrimination	0	13	13
Jalousie	53	44	97
Querelle	623	429	1 052
Stupéfiants	1	4	5
Vengeance	67	134	201
Vol	111	156	267
Indéterminé	44	100	144
Autres	70	86	156
Total	**1 754**	**1 308**	**3 062**

Tableau 5

Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime

Lieux	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes[1]	Hommes[2]	Total
Banque	12	7	19
Commerce	12	46	58
Débit de boisson	34	140	174
Domicile de la victime	1 045	368	1 413
Domicile de l'agresseur	255	108	363
Domicile d'un tiers	50	63	113
Établissement de santé	4	5	9
Établissement hôtelier – restaurant	31	25	56
Institution scolaire	7	30	37
Lieu de travail	12	15	27
Milieu carcéral	1	8	9
Moyen de transport	31	28	59
Parc	21	40	61
Stationnement	28	70	98
Voie publique	163	316	479
Indéterminé	9	6	15
Autres	39	33	72
Total	**1 754**	**1 308**	**3 062**

(1) [illegible]

(2) [illegible]

Tableau 6

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime

Régions	2001	2002	2003
Abitibi-Témiscamingue	72	79	73
Bas-Saint-Laurent	91	82	86
Chaudière-Appalaches	189	183	174
Côte-Nord	49	58	67
Estrie	195	261	274
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	32	25	37
Île-de-Montréal	1 109	1 163	1 227
Lanaudière	221	352	323
Laurentides	248	278	318
Laval	141	142	173
Longueuil	257	269	245
Mauricie et Centre-du-Québec	336	362	435
Outaouais	117	103	117
Québec	413	386	392
Saint-Jean-sur-Richelieu	103	117	132
Valleyfield	133	117	145
Saguenay–Lac-Saint-Jean	101	145	163
Yamaska	131	136	153
Extérieur du Québec	39	29	41
Total	**3 977**	**4 287**	**4 575**[2]

(1) Les dossiers portant sur le Nouveau-Québec sont regroupés avec ceux qui proviennent de l'Abitibi-Témiscamingue.
(2) Il y a eu une augmentation de 7 % du nombre de demandes en 2003.

Tableau 7

Demandes de prestations étudiées

	2001	2002	2003
Demandes acceptées	2 597	2 774	3 062
Demandes rejetées	864	796	887
Dossiers fermés à la suite			
du désistement du réclamant[2]	66	88	37
du désintéressement du réclamant[3]	475	426	649
Total	**4 002**	**4 084**	**4 635**[4]

(1) Voir les motifs de rejet au tableau 8.
(2) Désistement : l'étude du dossier est interrompue, la victime se désistant plus tard en poursuivant le traitement.
(3) Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, la victime se désistant pas suite aux demandes de la direction. Exemples : le réclamant ne se présente pas à une audition pour déterminer la recevabilité de sa demande, il ne donne pas suite à une demande de preuve de blessure, il déménage sans laisser d'adresse.
(4) Il y a eu une augmentation de 13,6 % du nombre de demandes étudiées en 2003 par rapport à 2002 et de 15,8 % par rapport à 2001.

Tableau 8

Répartition des demandes de prestations étudiées par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistement	Désintéressement	Total
Abitibi-Témiscamingue	51	23	0	0	74
Bas-Saint-Laurent	60	13	0	9	82
Chaudière-Appalaches	128	31	2	22	183
Côte-Nord	37	13	1	17	68
Estrie	150	24	3	55	232
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	19	6	0	1	26
Île-de-Montréal	895	225	7	175	1 302
Lanaudière	230	59	5	74	368
Laurentides	207	60	3	46	316
Laval	98	46	4	15	163
Longueuil	200	61	0	37	298
Mauricie et Centre-du-Québec	283	71	2	48	404
Outaouais	73	22	1	13	109
Québec	232	102	2	61	397
Saguenay–Lac-Saint-Jean	94	32	1	17	144
Saint-Jean-sur-Richelieu	94	26	2	14	136
Valleyfield	97	17	4	18	136
Yamaska	94	51	0	15	160
Extérieur du Québec	20	5	0	12	37
Total	**3 062**	**887**	**37**	**649**	**4 635**

(1) Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles du traitement du district de Témiscamingue.

Tableau 9

Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du *Code criminel* énumérés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*

Articles du *Code criminel*	Description	Nombre
81.	Crime au moyen d'une substance explosive	1
86.	Braquer une arme à feu ou user d'une arme à feu de manière dangereuse	29
155.	Inceste	13
221.	Négligence criminelle causant des lésions corporelles	1
229.	Meurtre	56
234.	Homicide involontaire coupable	6
239.	Tentative de meurtre	48
245.	Administrer un poison	1
265.	Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	1
266.	Voies de fait	966
267.	Agression armée ou infliction de lésions corporelles	823
268.	Voies de fait graves	70
269.	Infliction illégale de lésions corporelles	13
270.	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	1
271.	Agression sexuelle	722
272.	Agression sexuelle armée	21
273.	Agression sexuelle grave	4
279.(1)	Enlèvement	4
279.(2)	Séquestration illégale	15
343.	Vol qualifié	228
423.	Intimidation par la violence	16
430.(2)	Méfait qui cause un danger réel pour la vie des gens	1
433.	Crime d'incendie	7
436.	Crime d'incendie entraînant une perte de vie	1
Art. 3b, *Loi sur l'IVAC*	Procéder ou tenter de procéder à l'arrestation d'un contrevenant ou prêter assistance à un agent de la paix procédant à une arrestation	9
Art. 3c, *Loi sur l'IVAC*	Prévenir ou tenter de prévenir la perpétration d'une infraction ou prêter assistance à un agent de la paix procédant à une arrestation	5
Total		**3 062**

Tableau 10

Répartition des demandes de prestations rejetées

	2001	2002	2003
Motifs de rejet		Nombre	
Absence de preuve d'un acte criminel	303	267	324
Faute lourde	193	159	165
Absence de preuve de blessure	158	169	143
Crime non mentionné dans l'annexe de la Loi	76	82	102
Prescription	78	56	100
Crime donnant ouverture à l'application de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*	40	26	33
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la Loi	11	5	13
Crime donnant ouverture à l'application de la *Loi sur l'assurance automobile*	2	7	4
Crime commis à l'extérieur du Québec	2	5	3
Autres	1	20	0
Total	864	796	887

Prestations et frais d'administration

Tableau 11

Total des prestations et des frais d'administration

	2001	2002	2003
Nature des prestations			
Assistance médicale	10 221 385,91 $	11 763 851,14 $	16 524 361,86 $
Incapacité temporaire	11 966 625,91 $	15 222 555,82 $	19 545 929,02 $
Allocations spéciales	34 500,01 $	25 000,00 $	15 000,00 $
Frais funéraires	39 389,32 $	42 600,00 $	30 600,00 $
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	18 885 955,94 $	19 959 767,44 $	22 353 655,44 $
Total des prestations	**41 147 857,09 $**	**47 013 774,40 $**	**58 469 546,32 $**
Frais d'administration	5 818 035,82 $	6 675 328,20 $	8 667 672,33 $
Total global	**46 965 892,91 $**	**53 689 102,60 $**	**67 137 218,65 $**

Tableau 12

Types de prestations versées* en 2003

Types de prestations	Nombre de victimes
Assistance médicale	8 739
Incapacité temporaire	2 829
Allocations spéciales	24
Frais funéraires	51
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	3 035

Profil de la clientèle

Au Québec, toute personne qui subit un préjudice en portant secours bénévolement à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut être indemnisée. Si elle décède, ses personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Du 1er janvier au 31 décembre 2003, la Direction de l'IVAC a étudié 42 nouvelles demandes de prestations provenant de personnes ayant accompli un acte de civisme. La Loi définit l'acte de civisme comme étant l'intervention d'une personne qui, bénévolement, porte secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

De ce nombre, 30 demandes ont été acceptées, sept ont été rejetées et cinq dossiers ont été fermés à la suite du désistement ou du désintéressement du réclamant (voir le tableau 16). On constate que plus d'hommes que de femmes ont porté secours à des personnes en danger, soit 70 % (voir le tableau 13). En outre, 67 % des actes de civisme ont eu lieu sur la voie publique (voir le tableau 14). Les prestations versées dans le cadre de l'application de cette loi se chiffrent à 691 371 $ (voir le tableau 19).

Tableau 13

Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge[1]

Groupes d'âge	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
0 - 17 ans	0	0	0
18 - 35 ans	4	5	9
36 - 64 ans	5	16	21
65 ans ou plus	0	0	0
Total	9	21	30

[1] Les statistiques sont établies selon l'âge du sauveteur au moment de l'acte de sauvetage et non pas selon son âge lors de la réception de la demande de prestation.

Tableau 14

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

Lieux	Nombre de demandes acceptées		
	Femmes	Hommes	Total
Domicile du sauveteur	1	1	2
Domicile d'un tiers	0	1	1
Etablissement hôtelier – restaurant	1	0	1
Moyen de transport	2	0	2
Parc	0	1	1
Voie publique	5	15	20
Autres	0	3	3
Total	9	21	30

Tableau 15

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur

Régions	2001	2002	2003
Abitibi-Témiscamingue	2	3	0
Bas-Saint-Laurent	3	3	1
Chaudière-Appalaches	2	0	3
Côte-Nord	1	2	0
Estrie	1	2	8
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	0	0
Île-de-Montréal	7	3	5
Lanaudière	2	2	2
Laurentides	3	1	6
Laval	3	1	3
Longueuil	3	1	3
Mauricie et Centre-du-Québec	0	0	2
Outaouais	2	2	2
Québec	4	3	2
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2	3	2
Saint-Jean-sur-Richelieu	1	2	3
Valleyfield	1	1	0
Yamaska	1	1	0
Total	**39**	**30**	**42**

Tableau 16

Demandes de prestations étudiées

	2001	2002	2003
Demandes acceptées	35	29	30
Demandes rejetées	6	2	7
Dossiers fermés à la suite			
du désistement du réclamant	0	0	4
du désintéressement du réclamant	0	1	1
Total	**41**	**32**	**42**

TABLEAU 17

Répartition des demandes de prestations étudiées par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désintéressement	Désistement	Total
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0
Bas-Saint-Laurent	1	0	0	0	1
Chaudière-Appalaches	1	0	0	0	1
Côte-Nord	1	0	0	0	1
Estrie	4	0	0	1	5
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	0	0	0
Île-de-Montréal	4	0	1	0	5
Lanaudière	1	0	0	0	1
Laurentides	3	1	0	0	4
Laval	0	1	2	0	3
Longueuil	2	1	0	0	3
Mauricie et Centre-du-Québec	2	0	0	0	2
Outaouais	2	1	1	0	4
Québec	1	2	0	0	3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	4	1	0	0	5
Saint-Jean-sur-Richelieu	4	0	0	0	4
Valleyfield	0	0	0	0	0
Yamaska	0	0	0	0	0
Total	30	7	4	1	42

TABLEAU 18

Répartition des demandes de prestations rejetées

Motifs de rejet	2001	2002	2003
		Nombre	
Absence de blessure	0	0	1
Absence de preuve d'un acte de civisme	2	1	3
Absence de préjudice	1	0	1
Événement donnant ouverture à l'application de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*	2	1	2
Prescription	1	0	0
Total	6	2	7

Prestations et frais d'administration

Tableau 19

Total des prestations et des frais d'administration

Nature des prestations	2001	2002	2003
Assistance médicale	202 645,05 $	89 273,64 $	156 982,67 $
Incapacité temporaire	387 483,61 $	148 422,77 $	172 705,17 $
Allocations spéciales	500,00 $	0,00 $	500,00 $
Frais funéraires	1 200,00 $	0,00 $	600,00 $
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	325 711,25 $	405 976,42 $	360 583,85 $
Total des prestations	**917 539,91 $**	**643 672,83 $**	**691 371,69 $**
Frais d'administration	193 519,41 $	59 523,54 $	102 320,89 $
Total global	**1 111 059,32 $**	**703 196,37 $**	**793 692,58 $**

Tableau 20

Types de prestations versées* en 2003

Types de prestations	Nombre de sauveteurs
Assistance médicale	65
Incapacité temporaire	23
Allocations spéciales	1
Frais funéraires	1
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	33

* Plusieurs types de prestations peuvent être versés au même sauveteur.

Bureaux régionaux de la CSST

Vous pouvez vous procurer de la documentation sur la Direction de l'IVAC ainsi que des formulaires de *Demande de prestations* dans tous les bureaux régionaux de la CSST.

Bureau central de la Direction de l'IVAC

5e étage
1199, rue De Bleury
Montréal
(Québec) H3B 3J1
Tél. (514) 906-3019
1 800 561-4822
Téléc. (514) 906-3029
Courriel : ivac@csst.qc.ca

Abitibi-Témiscamingue

33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda
(Québec) J9X 2R3
Tél. (819) 797-6191
1 800 668-2922
Téléc. (819) 762-9325

2e étage
1185, rue Germain
Val-d'Or
(Québec) J9P 6B1
Tél. (819) 354-7100
1 800 668-4503
Téléc. (819) 874-1623

Bas-Saint-Laurent

180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski
(Québec) G5L 7P1
Tél. (418) 725-6100
1 800 668-7773
Téléc. (418) 725-6237

Chaudière-Appalaches

777, rue des Promenades
Saint-Romuald
(Québec) G6W 7P7
Tél. (418) 839-6300
1 800 668-4633
Téléc. (418) 839-3398

Côte-Nord

Bureau 310
700, boulevard Laure
Sept-Îles
(Québec) G4R 1X1
Tél. (418) 964-3900
1 800 668-5214
Téléc. (418) 964-3959

273, boulevard La Salle
Baie-Comeau
(Québec) G4Z 2Z9
Tél. (418) 294-2300
1 800 668-6563
Téléc. (418) 294-8609

Estrie

Place-Jacques-Cartier
Bureau 204
1650, rue King Ouest
Sherbrooke
(Québec) J1J 2C3
Tél. (819) 821-5000
1 800 668-3090
Téléc. (819) 821-6116

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

163, boulevard de Gaspé
Gaspé
(Québec) G4X 2V1
Tél. (418) 368-7800
1 800 668-6789
Téléc. (418) 368-7855

200, boulevard Perron Ouest
New Richmond
(Québec) G0C 2B0
Tél. (418) 392-5691
1 800 668-4595
Téléc. (418) 392-5406

Île-de-Montréal

1, complexe Desjardins
Tour sud, 30e étage
Case postale 3
Succursale Place-Desjardins
Montréal
(Québec) H5B 1H1
Tél. (514) 906-3000
Téléc. numéros :
Montréal – 1 : (514) 906-3133
Montréal – 2 : (514) 906-3232
Montréal – 3 : (514) 906-3330
Montréal – 4 : (514) 906-3434

Lanaudière

432, rue De Lanaudière
Case postale 560
Joliette
(Québec) J6E 3T2
Tél. (450) 753-2000
1 800 461-4489
Téléc. (450) 756-6812

Laurentides

6e étage
85, rue De Martigny Ouest
Saint-Jérôme
(Québec) J7Y 3R8
Tél. (450) 435-3000
1 800 465-2234
Téléc. (450) 432-1785

Laval

1700, boulevard Laval
Laval
(Québec) H7S 2G6
Tél. (450) 967-3200
Téléc. (450) 668-1174

Longueuil

25, boulevard La Fayette
Longueuil
(Québec) J4K 5B7
Tél. (450) 442-6200
1 800 668-4612
Téléc. (450) 442-6373

Mauricie et Centre-du-Québec

Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières
(Québec) G8Z 4Z9
Tél. (819) 372-3400
1 800 668-6230
Téléc. (819) 372-3286

Outaouais

15, rue Gamelin
Case postale 1454
Gatineau
(Québec) J8X 3Y3
Tél. (819) 778-8600
1 800 668-4483
Téléc. (819) 778-8699

Québec

425, rue du Pont
Case postale 4900
Succursale Terminus
Québec
(Québec) G1K 7S6
Tél. (418) 266-4000
1 800 668-6811
Téléc. (418) 266-4015

Saguenay–Lac-Saint-Jean

Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi
(Québec) G7H 6P8
Tél. (418) 606-5200
1 800 668-0087
Téléc. (418) 545-3543

Complexe du Parc
6e étage
1209, boulevard du Sacré-Cœur
Case postale 47
Saint-Félicien
(Québec) G8K 2P8
Tél. (418) 679-5463
1 800 668-6820
Téléc. (418) 679-5931

Saint-Jean-sur-Richelieu

145, boulevard Saint-Joseph
Case postale 300
Saint-Jean-sur-Richelieu
(Québec) J3B 6Z1
Tél. (450) 359-2100
1 800 668-2204
Téléc. (450) 359-1307

Valleyfield

9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 4M4
Tél. (450) 377-6200
1 800 668-2550
Téléc. (450) 377-8228

Yamaska

2710, rue Bachand
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 8B6
Tél. (450) 771-3900
1 800 668-2465
Téléc. (450) 773-8126

Bureau RC-4
77, rue Principale
Granby
(Québec) J2G 9B3
Tél. (450) 378-7971
Téléc. (450) 776-7256

26, place Charles-De Montmagny
Sorel-Tracy
(Québec) J3P 7C3
Tél. (450) 743-2727
Téléc. (450) 746-3036

Visitez le site Web de la Direction de l'IVAC www.ivac.qc.ca.